

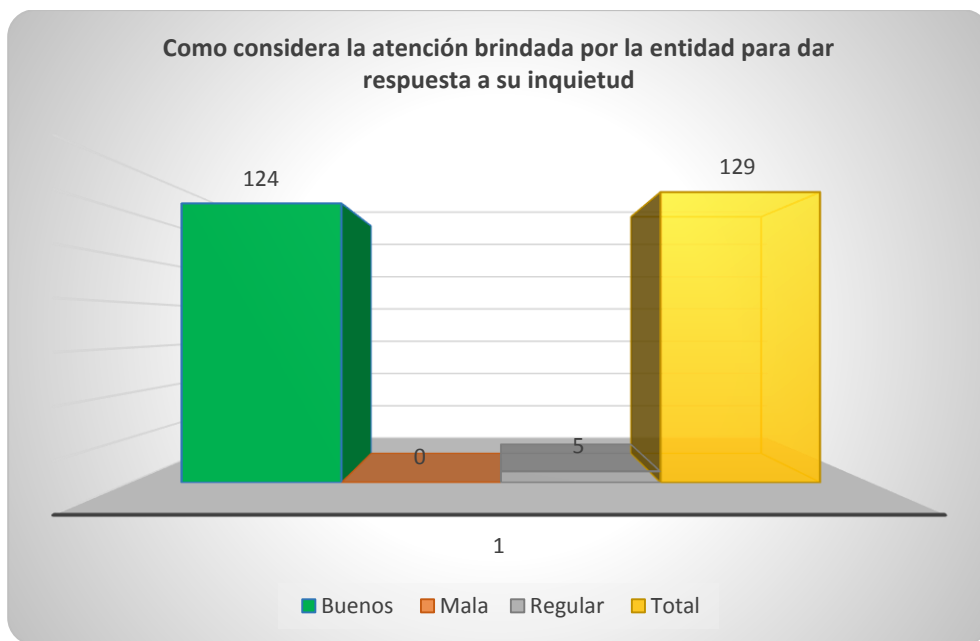
Informe de Abril a Junio por Áreas sobre la Encuesta de Satisfacción

La oficina de atención al ciudadano de Señal Colombia- Sistema de Medios Públicos realizó una encuesta dirigida a los usuarios, quienes son los que formulan los diferentes requerimientos PQR, S (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), para conocer la opinión que tienen nuestros ciudadanos acerca de nuestros servicios, canales de acceso y la atención brindada por nuestros funcionarios.

Para la realización de esta evaluación se tuvo en cuenta las siguientes preguntas:

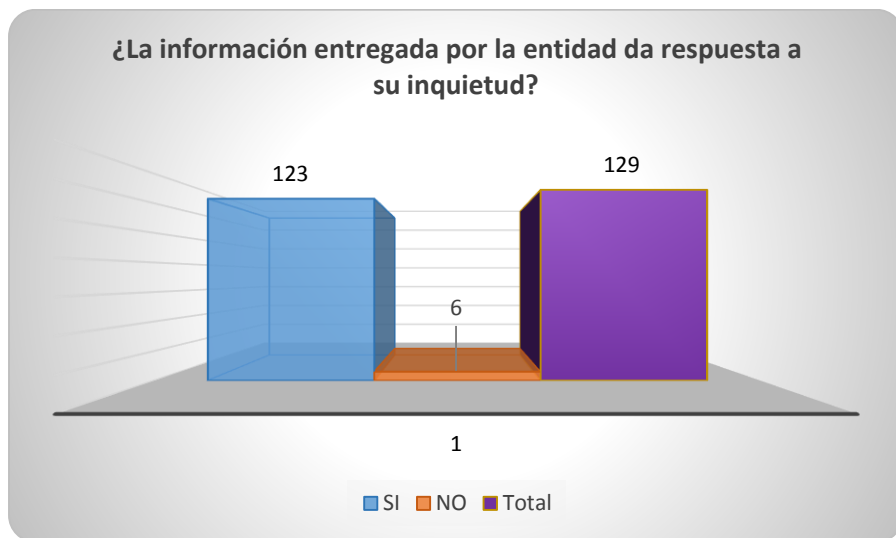
1. ¿Cómo considera la atención brindada por la entidad para dar respuesta a su inquietud?

- a- Bueno
- b- Regular
- c- Malo



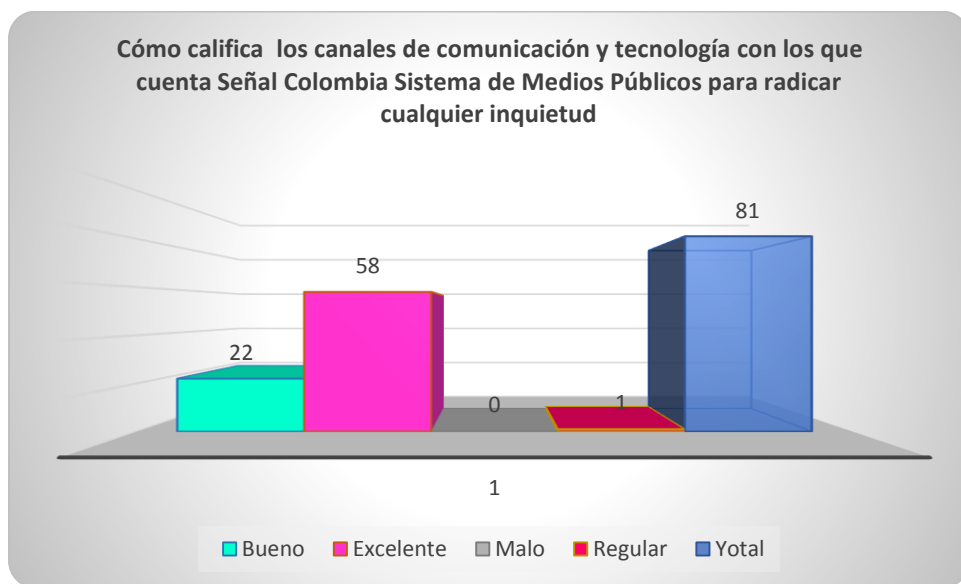
2. ¿La información entregada por la entidad da respuesta a su inquietud?

- a- Si
- b- No



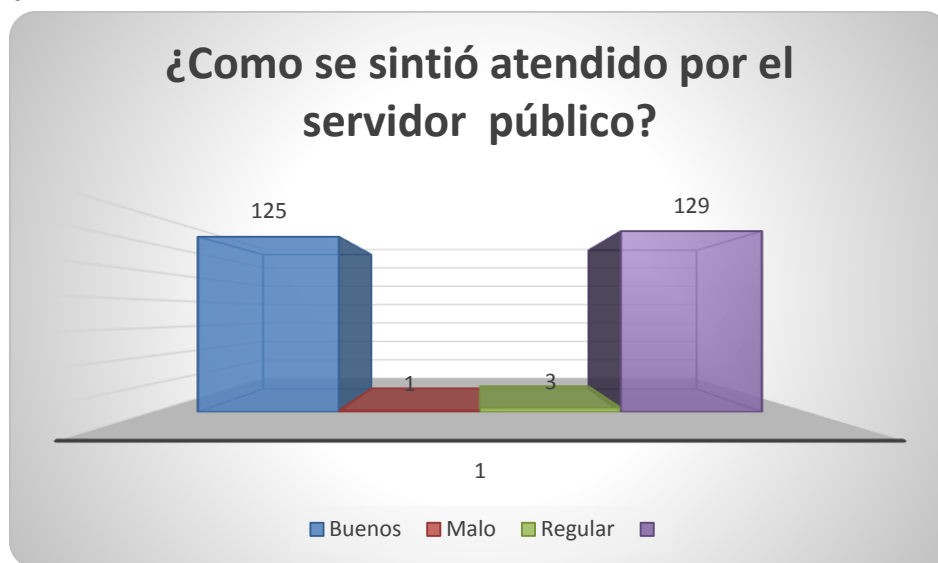
3- ¿Cómo califica los canales de comunicación y tecnología con los que cuenta Señal Colombia Sistema de Medios Públicos para radicar cualquier inquietud?

- a- Bueno
- b- Excelente
- c- Malo
- d- Regular



4- ¿Cómo se sintió atendido por el servidor público?

- a- Bueno
- b- Malo
- c- Regular



En este periodo de evaluación de Abril a Junio de 2015, se vio reflejado un alto nivel de satisfacción por parte de nuestros ciudadanos quien nos expresaron que desde el primer momento de contacto con nuestra entidad para radicar sus preguntas e inquietudes a través de los distintos canales de atención dispuestos por la entidad, obtuvieron un trato respetuoso y amable, que sus requerimientos fueron contestados por las áreas competentes con eficiencia y eficacia cada uno todos los puntos requeridos, aclarándoles totalmente la inquietud planteadas.

De la misma manera, los usuarios de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, nos expresaron su satisfacción porque estamos contestando en término de pocas horas las solicitudes con respecto a adquirir copia de material audiovisual, manifestándonos que les sorprendió la rapidez y la exactitud por las opciones concretas de adquirir dicho material.

Igualmente, se ve reflejado en este informe, la satisfacción que tienen los Ciudadanos frente a las diferentes opciones de programación tanto de radio como de televisión, porque tiene una gran variedad de temas tanto en radio como en televisión totalmente clasificados y analizados por la entidad para diverso grupos de públicos.

Así mismo, nuestros ciudadanos están contentos porque nuestra programación busca revivir aquellos programas que marcaron a nuestros ciudadanos en sus contenido, porque tratan temas de grandes sucesos en la vida cotidiana y que siguen generando recordación y un

gran interés por parte de los usuarios como son don chinché, señora isabel, caballo viejo etc., series que constantemente nos solicitan que se repitan diariamente.

A su vez, se evidencio en este periodo que continua el gran interés por vincularse en la entidad en las diferentes áreas, como profesión o realizando sus prácticas, y participando en los diferentes procesos de selección, buscando tener un crecimiento profesional dentro de Señal Colombia (Sistema de Medios Públicos).

De igual forma, los ciudadanos evaluaron excelente a los canales de comunicación y tecnología que ofrece Señal Colombia Sistema de Medios Públicos para radicar cualquier inquietud, dado que esta es un herramienta robusta y fácil de usar porque les permite radicar y hacer seguimiento.

Adicionalmente, nuestros ciudadanos en su evaluación al servidor público nos ratificaron nuevamente que somos confiables, amables y respetuosos porque somos ordenados y claros al momento de dar una respuesta oportunamente y acorde a lo solicitado.

Recomendaciones :

- Nuestros usuarios nos sugirieron que para la respuesta de temas sobre copia del materia audiovisual de los programas que se transmiten por el canal señal institucional:

“Sería espectacular que llegáramos a un tipo de respuesta para información de copia de materia audiovisual de los programas emisión por el señal institucional así: sr. Carlos el video corresponde al canal congreso, ya establecimos contacto con la persona xx, en el teléfono xx y nos propone estas soluciones para adquirir ese video o para poderlo grabar vía internet.”

- Espero que sigan promocionando la cultura de los derechos humanos en Colombia y como sugerencia les agradezco que pasen sobre derechos de la infancia en especial prevención del maltrato y abuso sexual ya que este tema que tanto daño hace a nuestra niñez y juventud es ignorado en la mayoría de programas oficiales y menos en canales privados, recordad que un pueblo sin educación y sin amor a la niñez, a la juventud, a la mujer y a la familia es víctima de sus propia destrucción.
- Canal señal Colombia, quisiera pedir el favor de disponer los programas "aislados" completos para poder verlos por internet. De nuevo; felicitaciones!!

Comentarios sobre la atención del funcionario Público:

1. Me siento muy bien atendido por SEÑAL COLOMBIA a mis sugerencias y afortunadamente me siento muy agradecido por tal fin.
2. sabe el tema se nota en la respuesta que nos dio a nuestro requerimiento

3. Me satisface de sobremanera la atención obtenida, porque así como quiero que lo hagan conmigo, lo hago con los demás. Gracias. Cordialmente, de otro servidor público.
4. tiene un buen manejo de comunicación ante el espectador, el cual es satisfactorio para el entendimiento entre ciudadanos.
5. Fueron bastante amables
6. Porque son claros en la información
7. Oportuno y concreto al trámite adelantado.
8. porque respondió mis dudas, estoy muy agradecida.
9. Porque recibí una respuesta clara y sé que la hoja de vida que envié si llego a la entidad.
10. Respuesta efectiva y rápida a los requerimientos de información.
11. Asertivo.
12. Porque el mensaje sistematizado para el registro de hojas de vida es cálido y amable.
13. Porque respondieron inmediatamente y ofreciendo sugerencias respecto a mi solicitud.
14. muy bien porque me respondió satisfactoriamente y me dio las indicaciones para seguir el trámite.
15. Le dieron atención a mi consulta con respuesta pertinente y eficaz.
16. Porque suministraron información certera, completa y por supuesto resolvieron mi inquietud.
17. Son muy claro con el procedimiento respecto a los trabajos para estudiantes.
18. Me dirigió al lugar adecuado.
19. obtuve pronta respuesta de parte del ingeniero a cargo del área técnica.
20. Gracias por contestar en término de pocas horas mi solicitud respecto a adquirir copia de la serie de Gaitán con fines educativos, me sorprendió la rapidez y la exactitud.
21. porque lo que se pregunta lo dan bien explicado y la atención es excelente.
22. siento que mis expectativas quedaron resueltas.
23. Se solucionó el problema en menos de 24 horas. Gracias por esa eficiencia. Fueron amables, concretos y oportunos.
24. La atención fue muy rápida al punto.
25. Porque me contestaron muy rápido y la verdad, NO PENSÉ QUE FUERAN A CONTESTAR. Lo cual agradezco. porque me gusta el canal, me encuentro actualmente viviendo en argentina y quiero continuar apreciando la programación de ustedes. Éxitos!! y sigan adelante con este canal.
26. Nos brindaron un espacio para comunicarnos y ponernos en contacto para resolver nuestras inquietudes
27. Excelente, un buen servicio a la comunidad del país.
28. Porque estuvo pendiente de estudiar el verdadero fondo de la pregunta y respondió con certeza, amabilidad y de manera inmediata.
29. Me han respondido muy eficiente y así puedo salir de dudas las cuales a diferencia de los demás canales tv no informan.
30. se pone en el lugar del ciudadano
31. Me explicó claramente que mi solicitud fue enviada a la oficina correspondiente que es la que me puede dar la información que busco, y me dio el teléfono para llamar.

32. Todos estuvieron atentos a mi solicitud y me contestaron prontamente y con amabilidad, en especial a pqrs y al I Jefe Musical de Señal Radio Colombia que me dio la información que yo necesitaba. Gracias.

Por último, estas frases de reconocimiento al trabajo mancomunado de toda la familia de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos es gratificante y es un motor de impulso que todos los días está dispuesto a dar lo mejor de sí, sin importar los medios y los recurso para llegar al fin propuesto como es el de atender de manera oportuna, veraz, y con calidad a nuestros usuarios.

Cordialmente,

Área de Atención Peticiones Quejas, Sugerencia y Reclamos